



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Metodología 5S y su influencia en la Calidad de Servicio a usuarios de la
Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

Autora:

Guerrero Cruzado, Breyssi Elizabeth (ORCID: 0000-0002-4533-9417)

Asesor:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

Línea de Investigación:

Gestión de Organizaciones

Lima - Perú

2019

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios mi creador, el Dios de mis padres y de las personas que más amo, con mi más sincero amor:

A mis padres Richard y Flor, por la linda familia que me han dado, por formarme y enseñarme con amor a luchar por mis sueños,

A mis hermanos Bryan y Enrique de quienes aprendí la dedicación y constancia en mi vida,

Al amor de mi vida Diego, quien me motiva y desafía a ser mejor cada día,

A Preciosa, Sonia y Princesa por ser incondicionales y por hacerme más feliz con su compañía, y

A mis apreciados lectores por interesarse en mi investigación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, mi padre celestial por sostenerme con su infinito amor, por forjar mi camino y permitirme después de tanto desearlo y pedirlo en oración, ser profesional.

A mi familia por motivarme y ayudarme en gran manera, y por todos los bonitos momentos que pasamos en el proceso.

A mi universidad, a mi asesor de tesis, a mis maestros y a mis amigos por su apoyo para poder graduarme como una feliz profesional.

“Que mi corazón conserve fe, porque sin fe es imposible el éxito”.


Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 2
---	---------------------------------------	---

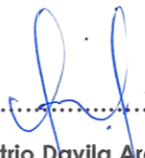
El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña) BREYSSI ELIZABETH GUERRERO CRUZADO cuyo título es: "Metodología 5S y su influencia en la Calidad de Servicio a usuarios de la Universidad Nacional de Ingeniería, Rimac, 2019".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18 (número) diez y ocho (letras).

Los Olivos, 08 de julio de 2019


.....
Dr. Carlos Alberto Garcia Palacios
PRESIDENTE


.....
Mgtr. Giancarlo Mariano Mancarella Valladares
SECRETARIO


.....
Dr. Victor Demetrio Davila Arenaza
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

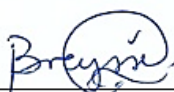
Declaratoria de autenticidad

Yo Breyssi Elizabeth Guerrero Cruzado con DNI N° 47469221, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, julio del 2019.



Breyssi Elizabeth Guerrero Cruzado
DNI 47469221

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1 Tipo y Diseño de investigación	11
2.2 Operacionalización de variables	12
2.3 Población, muestra y muestreo	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.5 Procedimiento	18
2.6 Método de análisis de datos	18
2.7 Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES	31
VII. Referencias	32
VIII. Anexos	36

Índice de tablas

Tabla 1: Muestra probabilística estratificada de estudiantes de la FIEECS-UNI.....	16
Tabla 2: Validación del instrumento: metodología 5s y calidad de servicio.....	17
Tabla 3: Confiabilidad del instrumento: rango relación	17
Tabla 4: Resumen del procesamiento de los casos	18
Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad	18
Tabla 6: Estadísticos de datos de la dimensión 1.....	19
Tabla 7: Estadísticos de datos de la dimensión 2.....	19
Tabla 8: Estadísticos de datos de la dimensión 3.....	20
Tabla 9: Estadísticos de datos de la dimensión 4.....	20
Tabla 10: Estadísticos de datos de la dimensión 5.....	21
Tabla 11: Estadísticos de datos de la dimensión 6.....	21
Tabla 12: Escala de coeficiente de influencia.....	22
Tabla 13: Prueba de hipótesis general	23
Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 1	24
Tabla 15: Prueba de hipótesis específica 2	24
Tabla 16: Prueba de hipótesis específica 3	25

Resumen

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, y tiene como objetivo determinar la influencia de la Metodología 5S en la Calidad de Servicio al usuario que realiza la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2019.

Para ello, se consultó fuentes bibliográficas de información científica, a fin de poder realizar la presente tesis. La población de estudio estuvo conformada por el total de estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ingeniería, y la muestra de estudio fue constituida por 266 estudiantes del primer al décimo ciclo de la Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y Ciencias Sociales.

Para recolección de datos, se empleó el cuestionario, que estuvo compuesto por 24 preguntas en medición en Escala de Tipo Likert, y los resultados fueron procesados y estudiados mediante el software estadístico SPSS con un nivel de confiabilidad muy alto (0,869) de acuerdo al estadístico de Alfa de Cronbach. Asimismo, para medir el nivel de influencia entre las dos variables se usó la prueba estadística llamada Rho de Spearman y por último se analizaron e interpretaron los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta.

En conclusión, se determinó que la metodología 5s influye en la calidad de servicio, por lo que, se recomienda una implementación de la metodología 5s para mejorar de manera frecuente la calidad de servicio que reciben los usuarios. Esta herramienta, consta de cinco sencillos pasos que reportan a corto plazo grandes beneficios, pues al aplicarlos todos de manera consecutiva, se obtendrán mejores ambientes de trabajo, mayor orden y limpieza, pues esta herramienta constituye la base para alcanzar la mejora continua y desarrollar un buen sistema de gestión de calidad.

Palabras clave: Metodología 5S, Calidad de Servicio, Usuario.

Abstract

The present investigation is of quantitative approach, and has as objective to determine the influence of the Methodology 5S in the Quality of Service to the user that realizes the Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2019.

For this, bibliographic sources of scientific information were consulted, in order to be able to carry out the present thesis. The study population consisted of the total number of students of the Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ingeniería, and the study sample was constituted by 266 students from the first to the tenth cycle of the Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y Ciencias Sociales.

For data collection, the questionnaire was used, which was composed of 24 questions in Likert Type Scale measurement, and the results were processed and studied using the statistical software SPSS with a very high reliability level (0.869) according to the statistical of Alfa de Cronbach. Likewise, to measure the level of influence between the two variables, the statistical test called Spearman's Rho was used and, finally, the statistical graphs obtained for each question were analyzed and interpreted.

In conclusion, it was determined that the 5s methodology influences the quality of service, therefore, an implementation of the 5s methodology is recommended to improve frequently the quality of service received by users. This tool consists of five simple steps that report great benefits in the short term, because when applied all consecutively, better work environments, greater order and cleanliness will be obtained, since this tool is the basis for achieving continuous improvement and developing a good quality management system.

Keywords: 5S Methodology, Quality of Service, User.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, vivimos en una sociedad de cambios muy acelerados debido al fenómeno de la globalización. Razón por la cual, las organizaciones requieren actuar y anticiparse a los cambios en todos los escenarios posibles para subsistir en el tiempo. En ese contexto, podemos vislumbrar que las organizaciones han cambiado mucho en función al tiempo, buscan modernizarse y se comienza a hablar dentro de ellas, de calidad por excelencia y de mejora continua. En la actualidad las organizaciones enfocan a su cliente como una razón primordial del trabajo y del servicio en torno a él. Vivimos en la era de la constante innovación, una era donde la mejora continua y la optimización de procesos pueden generar una competitividad elevada en el mercado. Y sabemos que las organizaciones públicas no deben ser ajenas a esto, pues resulta imprescindible mejorar la experiencia del usuario en torno al servicio que se les brinda, necesitan mejorar considerablemente su trato al cliente, su infraestructura con equipos modernos y más aún atender la necesidad del usuario con esmero y eficiencia.

En ese sentido, las herramientas de mejora continua juegan un papel importante en toda organización, específicamente en las entidades del estado, las cuales tienen entre sus principales limitaciones un presupuesto austero, razón por la cual, al implementar una herramienta de gestión, sería muy provechoso utilizar las que puedan adaptarse con mayor eficiencia a un costo accesible, tanto en la realización de los procesos, como en metodologías que permitan experimentar un cambio vivencial de la mejora de su atención, y en este punto resulta de suma importancia el factor humano, dado que constituyen el pilar de toda organización.

Debido a esta problemática, en este estudio, se determinó la influencia de la Metodología 5S en la calidad de servicio que reciben los usuarios de la Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ingeniería. Donde se pretendió proponer la Metodología 5S como una herramienta de mejora continua en la calidad de servicio. Para este fin, se dispuso la aplicación de la Metodología 5S basada en sus dimensiones lugar de trabajo, orden y mejora continua, y de la Calidad de Servicio desde las dimensiones empatía, capacidad de respuesta y satisfacción, las cuales influyen en la calidad de servicio para los usuarios.

En el contexto internacional, Barcia e Hidalgo (2006, p. 6), en su artículo de investigación, cuyo objetivo general fue implementar la metodología 5S dentro de las áreas importantes de la compañía; obtuvo como resultado que en la primera etapa de su implementación, se observaron resultados rápidos y positivos en el área implementada.

Rodarte & Blanco (2009), en su artículo de investigación, concluyen que si hay una relación entre la implantación de las 5S's y el desempeño operativo de una empresa; además del "aumento del estándar de calidad, mayor productividad y reducción de accidentes, mejorando la percepción del cliente".

En el contexto nacional, el artículo de Moscoso, Tinoco & Tinoco (2016, p.34) que consistió en un diagnóstico del rubro, sustentado en el reconocimiento a través de la observación directa". Concluye que la implementación de las 5S, mejora la calidad de equipo productivo de la empresa, y ayuda a conservar limpias y ordenadas las áreas de trabajo. (p.37).

A nivel internacional, el artículo de Rubio (2014), cuyo objetivo fue "conocer la percepción de los consumidores respecto del servicio recibido del supermercado Carrefour, para estudiar las variables de mayor importancia para ellos, y para mejorar la toma de decisiones, analizó a clientes con el fin de analizar sus respuestas basadas en la calidad, y poder así tener un diagnóstico acertado partiendo de la perspectiva de sus clientes (p.55). Su resultado reporta que no se deben descuidar los aspectos críticos que observa el consumidor para mejorar satisfacción del servicio (p. 62).

Botero & Peña (2006), en su artículo de investigación, cuyo objetivo general fue "establecer la cultura de calidad de servicio a través de la evaluación constante y el monitoreo del personal, para garantizar la mejora continua de los procesos de atención al usuario la compañía de prestación pública de teléfonos, concluye que la mayoría de los clientes que participaron en la investigación como clientes incógnitos, distinguieron una atención excelente y un mejor servicio al cliente, entre los aspectos más valorados destacaron el saludo cordial, la imagen presentable del personal, la información acertada y entregada oportunamente, etc. De esta manera, entendemos que se requiere una gran

habilidad de los colaboradores para atender las necesidades del cliente, de manera eficiente” (p.225).

Asimismo, la investigación de Tello, G. (2017), cuyo objetivo general fue comprobar de qué modo la ejecución de la metodología 5S favorece la mejora de la producción del área técnica”, concluye que las 5S favorecen y mejoran la productividad y la efectividad de la compañía. A la vez recomienda mantener al personal capacitado respecto a cómo eliminar los desperdicios de la compañía y así poder tener mayor conocimiento de cómo aprovechar los recursos. También es importante hacer inspecciones constantes y hacer seguimientos y controles periódicos de la implantación. (p.115).

Por su parte, Abuhadba, S. (2017) en su investigación, con el objetivo general fue comprobar cómo influye la implementación de la metodología 5S en la producción, resume: la aplicación de la metodología 5S, facilitará que al ser aplicada en cualquier área, se evidencien rápidas mejorías. Respecto a la calidad, optimización de tiempos y seguridad, se reducen costos y desperdicios de materiales, así como la realización de trabajos no necesarios. Asimismo, mejora los indicadores de gestión de todas las áreas de la organización”. Logrando demostrar que si hay una relación auténtica entre la metodología y el desempeño laboral de la sección de producción, así como el reporte de un mejor ordenamiento y limpieza de los lugares comunes de trabajo.

La investigación de Fuentes, K. (2017), con el objetivo general: implementar las 5S permitirá una reducción de tiempo para ubicar los documentos en la oficina objeto de estudio. Concluyendo que “la aplicación de la metodología 5S fue un éxito” gracias a la dedicación de los participantes y que los gastos derivados de dicha implementación fueron mínimos ya que los elementos empleados fueron donados. Otra conclusión importante fue que con la metodología 5S, consiguió reducir tiempos en la ubicación de documentación hasta un noventa y nueve por ciento en casos complejos y un ochenta y cinco por ciento en casos menos complejos; gracias a que establecieron prioridades de ubicación a los documentos con mayor importancia” (p.82). Por otro lado, recomienda que es importante comprometer a los altos directivos en la implementación de la metodología propuesta, pues de esta manera se promueve el compromiso de los trabajadores.

Respecto de la variable calidad de servicio, en el contexto nacional, la investigación de Ñahuirima (2015), tuvo como objetivo establecer la correlación de la calidad de servicio y satisfacción del cliente del rubro pollerías en Andahuaylas, obteniendo como resultado la evidencia de un alto porcentaje de relación entre el servicio y la percepción de satisfacción de los clientes, por lo que recomienda ser más cuidadosos y poner más empeño en la empatía del servicio, procurando ofrecer servicios personalizados a los clientes, siendo amables y cordiales en todo momento, a efectos de atender eficientemente sus necesidades. Para ello, explica que el personal debiera estar apto para ofrecer una atención amable ya que esto incrementa la satisfacción del cliente. (p.p. 110,112).

Pérez (2014), en su investigación, concluye que “si es posible la mejora del servicio para anticipar los pedidos de los usuarios, y cubrir sus expectativas. Es decir, si se ofrece un mejor servicio, las ganancias se incrementarán y con ello se tendrán mejores ingresos económicos. Por lo que, recomienda que se deben aplicar las recomendaciones para alcanzar la calidad total en el servicio a los usuarios, lo cual no solo es atender amablemente al cliente, sino también considerar su percepción para para lograr una satisfacción completa en ellos” (p.105).

En el contexto internacional, se tiene el caso en Quetzaltenango – Guatemala, donde Gonzales, J. (2013) desarrolló una tesis, donde sostiene que aplicando las 5S, se evidenció mejorías en la calidad de servicio, elevando sus indicadores de tiempo, orden, limpieza, entre otros, dado que antes de la aplicación, los indicadores oscilaban de regular a malo, y después cambió de regular a bueno”, y en cuanto al orden de los equipos, se realizaron pedidos de escritorios y muebles para cada personal, donde se les reordenó sus equipos de uso cotidiano para que les sea más fácil la atención al usuario. Otra actividad realizada fue el ordenamiento de los espacios para identificar de manera rápida las herramientas de uso, con lo que se eliminaron pérdidas de tiempo en buscarlos, todo ello contribuyó a una mayor productividad de los colaboradores. (pp. 164,165).

También tenemos la investigación realizada en la ciudad de Cartagena, Colombia, donde Benavides & Castro (2010), plantean como objetivo de su tesis: “diseño y aplicación de la metodología 5S, para ayudar a mejorar los departamentos de producción, concluyendo que “aplicar la metodología 5S en cualquier lugar de la empresa, permite que se alcance una

mejora inmediata en limpieza, orden y mejores lugares de trabajo además de la normalización de sus procesos, y que al aplicar correctamente la metodología, respetando cada uno de sus pasos, se podrá conseguir mejoras a nivel general” (p. 84).

Argüello, N. (2011) desarrolló su tesis, con el objetivo general de “analizar la metodología 5S y efectuar cambios necesarios para su implementación”, concluye que la metodología 5S permite tener ambientes de trabajo más limpios, mejores organizados, agradables y seguros para los trabajadores, al mismo tiempo que elimina los tiempos muertos por tener que buscar las herramientas, así como los desperdicios de materia prima, facilitando a los operarios reducir su trabajo corporal y fatigoso, optimando el tiempo de los procesos (p.94), tal como se busca en esta investigación.

Sobre la calidad de servicio, en el contexto internacional, tenemos la investigación de Reyes (2014), en su tesis plantea como objetivo general: “comprobar si brindando calidad de servicio, la satisfacción del cliente mejora o se incrementa. Obteniendo como resultado una comprobación de su hipótesis: “la calidad de servicio acrecienta la percepción de satisfacción del cliente, lo que favorece un crecimiento sostenido de la organización, además promueve que los trabajadores estén atentos para brindar un servicio que sobrepase la expectativa del cliente”. (p. 117-120).

Asimismo, recomienda “realizar la implementación de otras características como información correcta y oportuna, responsabilidad y capacidad, que redundarán en un beneficio de la organización y que a su vez van a servir para garantizar la satisfacción de los clientes” (p.118).

Castellanos y Bacca (2014) en la investigación realizada en Colombia, cuyo objetivo general fue “conocer cuán importante es la calidad de servicio en la manufactura de cosméticos” concluye que en la escala de importancia que actualmente tiene la calidad de servicio, ocupa el segundo lugar según la data recogida a través de una encuesta” (p.22). Sugiere que, de acuerdo a la literatura encontrada en su investigación, los indicadores para calcular la Calidad de servicio podrían ser el porcentaje de conservación de clientes: disminución de la pérdida de los mismos, disminución de quejas, y del tiempo de atención de reclamos, pues los componentes encontrados arrojan que la condición más valorada es

el trato del personal, luego está el dominio y conocimientos de los procedimientos, menor tiempo de absolución de problemas y por último la información clara (p.23).

La Teoría de momentos de verdad de Jan Carlzon, de acuerdo a Serna (2015), los momentos de verdad son aquellas circunstancias en las que el cliente entra en contacto con la organización, y partiendo de esa atención, califica el servicio. Por ello, la forma en como atendamos la necesidad de nuestro cliente, ira edificando en su mente una imagen de nuestro servicio (p.4).

Se debe buscar que la organización sea guiada por el cliente, más que orientada a él, únicamente por medio de los momentos de verdad, el cliente genera sentimientos, los cuales si son buenos, habrán generado una buena imagen que le generara identidad con nuestra marca. Caso contrario, se puede mostrar decepcionado.

Asimismo, se debe considerar el humor con el que nuestro cliente llega a nosotros, pues si se encontrara perturbado necesitaría que le presten atención, si llegare molesto, necesitaría palabras amables o en cualquier situación anormal que demande mayor atención de parte de su interlocutor. Son todas estas situaciones las que hacen valioso nuestro servicio, y genera identidad y compromiso con la organización, pues se siente a gusto con ella y tiene buena impresión de la misma. Pues es únicamente el cliente y el interlocutor son quienes viven los momentos de verdad (p.p. 7,8).

Respecto de esta teoría, Albrecht, K. indica que los momentos de verdad se dan en aquellas situaciones en las que los clientes llegan a hacer contacto con algún aspecto de la entidad y consecuencia de ello, se lleva una impresión de la calidad del servicio.

Es así que la suma de todos los momentos de verdad que ha experimentado el usuario en nuestra entidad, creará la imagen de nuestra compañía ante sus ojos, lo cual le deja una imagen mental y una emoción que puede ser buena o mala dependiendo de la interacción con el personal. [FINDESMX]. (2017, octubre 31)

Esta teoría está orientada a registrar cada etapa que realiza el usuario cuando está en contacto con el servicio, a ello se le llamó “el ciclo del servicio” lo cual expresa que la

experiencia del usuario con el servicio depende directamente de la capacidad del trabajador que atiende sus requerimientos.

Según Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega, (2010) la metodología 5S es una metodología de gestión japonesa que permite tener de manera inmediata un lugar de trabajo mejor organizado, más ordenado y limpio. La metodología 5S constituye una de las herramientas que soporta al *Kaizen*, en nuestro idioma “mejora continua” (p. 32).

La metodología 5S se fundamenta en mantener el orden, la limpieza y la estandarización en todos los procesos para desarrollar una mejora significativa en la productividad de las organizaciones y se apoya del principio de *kayzen* para mantener la mejora continua. Las 5S fueron creadas por Hiroyoki Hirano y provienen de las primeras letras de las palabras en japonés: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke, las cuales traducidas a nuestro idioma, serían clasificar, Ordenar, Limpiar, Estandarizar y Disciplina respectivamente.

Según Tigan (2006), la calidad del servicio, consiste en escoger las dimensiones correctas de los aspectos que generan valor, arreglan problemas y satisface la necesidad del cliente. La expectativa del cliente representa el motor de toda entidad que desea tener un servicio óptimo. A su vez, un buen servicio reside en conocer, entender, satisfacer, y superar la expectativa de su cliente. (p.p. 15,16).

Álvarez (1995), define la calidad de servicio como un camino poderoso e inevitable para conquistar al cliente y como “la adecuación de la necesidad del cliente y la correspondiente prestación de servicio que satisface su necesidad. Es decir, mientras más se adecúen, más será la calidad, y a menor adecuación, menor percepción de calidad” (p.3).

Pizzo (2016) define la calidad de servicio como el medio usado por la entidad para atender los requerimientos de los usuarios y ofrecerles un servicio adecuado, rápido, empático y confiable, en toda ocasión, tanto en las acertadas como en las situaciones erradas, de tal manera que el usuario pueda sentir que la entidad lo entiende y escucha sus necesidades, lo cual le generará satisfacción (p. 84)

Cantú (2015) explica que la calidad de servicio son todos los agentes que intervienen de forma inmaterial en el servicio, estos por lo general se manifiestan a través de la

interacción del personal con el usuario en el espacio físico de la entidad, con el único fin de atender la necesidad de los usuarios (p. 119). En ese contexto, podríamos entender que la calidad de servicio no recae solo en atender cordial y atentamente a los usuarios del servicio, sino que también se debe considerar el entorno en donde se desarrolla la atención, así como la función de los empleados y de acuerdo a ello, el comportamiento del usuario.

Riveros (2017) considera que la calidad de servicio reside en efectuar eficientemente los requerimientos de los usuarios logrando sobrepasar sus expectativas de tal manera que podamos lograr que su vida se torne más agradable. De este principio es que nace la premisa de que el cliente es el punto primordial y central del servicio (p.146).

Problema General:

¿Cómo influye la metodología 5s en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019?

Problemas Específicos:

1. ¿Cómo influye el lugar de trabajo en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019?

2. ¿Cómo influye el orden en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019?

3. ¿Cómo influye la mejora continua en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019?

En la actualidad, las organizaciones requieren conocer las herramientas y técnicas de mejora continua para poder aplicar la que más se ajuste a su organización y le permita entender los requerimientos de su cliente para lograr el éxito en la productividad laboral. Por lo tanto, es necesario desarrollar este estudio, dado que servirá para saber de buena tinta si existe influencia de la metodología 5S en la calidad de servicio, aportando los lineamientos teóricos y científicos de cada variable.

La relevancia social de la investigación será evidenciada en el incremento de la satisfacción de los usuarios de la FIEECS-UNI al recibir un servicio de calidad, además servirá para tender un puente de conocimiento al cliente, entendiendo sus necesidades y mejorando los procesos para su satisfacción inmediata, lo cual redundará en su bienestar general y en la sociedad.

A nivel práctico, la metodología 5S y la calidad servicio, redundarán en la mejora del desarrollo organizacional y posicionamiento de la ventaja competitiva de las entidades públicas, por ello la actitud de los trabajadores y otros componentes enfocados en las variables de estudio, se vuelven una necesidad de ser estudiados y entendidos para el bienestar de los usuarios de las organizaciones, en concreto de la unidad de análisis de la investigación, Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ingeniería.

La investigación, nos permitirá conocer influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente, aportando lineamientos teóricos y científicos a los métodos empíricos a estudiar, además de la contribución de autores especializados en el tema de estudio; lo que constituye una base significativa para futuras investigaciones afines al tema de investigación.

Hipótesis General:

La metodología 5s influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS – UNI, Rímac, 2019.

Hipótesis Específicas:

1. El lugar de trabajo influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.
2. El orden influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.
3. La mejora continua influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI Rímac, 2019.

Objetivo General:

Determinar la influencia de la metodología 5s en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Objetivos Específicos:

1. Determinar la influencia del lugar de trabajo en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.
2. Determinar la influencia del orden en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS – UNI, Rímac, 2019.
3. Determinar la influencia de la mejora continua en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1 Enfoque: Cuantitativo

Según Bernal, C. (2010), “la investigación cuantitativa, es fundamentado por la medida de las cualidades de los acontecimientos sociales, que infiere proceder de un marco teórico relativo al problema examinado. Este método generaliza y normaliza los resultados.” (p.60)

2.1.2 Tipo de investigación: Aplicada

Según la revista electrónica CienciAmérica, esta investigación intenta generar conocimiento con aplicación directa a la problemática planteada. Su fundamento reside el descubrimiento tecnológico de los estudios básicos, y nos da visión sobre el procedimiento a seguir en el progreso de la investigación aplicada considerando la protección de la propiedad intelectual (CienciAmérica, 2018).

2.1.3 Diseño de investigación: No experimental, de corte transversal

Hernández, R., Fernández, C. y Lucio, P. (1991), refieren que “es aquel estudio en el que no se puede manipular las variables o escoger de manera aleatoria a los objetos de estudio (p.152). Asimismo, “los diseños de estudios trasversales recolectan información en un único momento en el tiempo con el fin de descubrir variables, y examinar la interrelación y los acontecimientos dados”. (p. 154).

2.1.4 Nivel de investigación: Explicativo o causal

Bernal, C. (2010) indica que “se fundamenta en la corroboración de hipótesis e intenta cerciorarse que cada conclusión contribuya a la creación o contratación de leyes y principios científicos. Los estudios explicativos evalúan la causa y efecto de la conexión entre variables; y tiene como objetivos analizar el porqué de las cosas, los hechos, acontecimientos o coyunturas.” (p. 115)

2.1.5. Método de investigación: Hipotético-deductivo

Bernal, C. (2010) “se refiere a los pasos que parten de una afirmación como hipótesis e intenta rebatir o falsear la misma, infiriendo conclusiones que deberán ser

confrontadas con los hechos. Es un proceso que se sigue para hacer del trabajo, un ejercicio científico, mediante “la contemplación de los acontecimientos a estudiar, elaboración de una hipótesis para argumentarlo, suposición de consecuencias o propuestas, y corroboración de la verdad de los enunciados inferidos haciendo contraste con la experiencia” (p.60).

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1 Variable Independiente Metodología 5S

Según Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega, (2010), la metodología 5s constituye una teología de trabajo que consiente implementar un plan de gestión que mejore de manera inmediata o dentro de la brevedad posible los lugares de trabajo y el orden del área donde se implemente, al mismo tiempo que refuerza la competitividad de la organización y da pie a la mejora continua (p. 32). A continuación, las dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Lugar de Trabajo

Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega, (2010), “el deseo de mejorar el lugar de trabajo consiste en descartar el desperdicio generado por el desorden, contaminación, falta de higiene, escapes, etc.” (p.32). Los indicadores a considerar en esta dimensión son: Clasificación, ubicación y limpieza.

Dimensión 2: Orden

Bonilla, E., Díaz B., Kleeberg F. & Noriega, M. (2010) indican que mantener el orden consiste en asignar un lugar para cada cosa y favorece la organización de los equipos para su fácil acceso, uso y retorno a su lugar asignado (p.34). Los indicadores a considerar en esta dimensión son: ambiente y frecuencia.

Dimensión 3: Mejora Continua

Bonilla, E., Díaz B., Kleeberg F. & Noriega, M. (2010) lo define como “la estrategia para crear mecanismos sistematizados que mejoren el desenvolvimiento de cada

proceso, y conlleven la satisfacción de los usuarios” (p.30). Los indicadores a considerar en esta dimensión son: estandarizar y disciplina.

2.2.2 Variable dependiente Calidad de servicio

Según Casma (2018), la calidad de servicio es el valor agregado que se puede ofrecer a los clientes, y que puede ser medido como bueno o malo, de acuerdo a la satisfacción de la expectativa del usuario. Son variables naturalmente proporcionales en tamaño, la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, lo que supone que al incrementar la calidad incrementa la satisfacción. A continuación, sus dimensiones:

Dimensión 1: Empatía

Según Mateo 7:12 (versión RVR1960) tenemos que: “Porque todas las cosas que quieran de los hombres hagan con ustedes, hagan también ustedes con ellos.” Llevando este texto al plano organizacional, la empatía predispone a los colaboradores a tratar de entender a los clientes, ofreciéndoles atención personalizada para poder absolver sus inquietudes. Los indicadores a considerar en esta dimensión son: cortesía y comunicación.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

La enciclopedia virtual Eumet.net, indica que “la capacidad de respuesta es la probabilidad promedio de dar una respuesta aceptable frente a una demanda dentro de un margen de tiempo aceptable”. Para efecto de la investigación, la capacidad de respuesta, hace referencia a la predisposición del colaborador para generar una contestación rápida y adecuada al usuario. Los indicadores a considerar en esta dimensión son: exactitud de información y seguridad.

Dimensión 3: Satisfacción

Carrasco, (2013). Dice que representa una de las dimensiones más complicadas de medir, dado que la satisfacción surge de la percepción del cliente y deriva de sus expectativas. Por ello, resulta importante conocer lo que el cliente requiere para poder atender sus necesidades (p.52). Por su parte, Tigan (2006), afirma que, para el cliente la satisfacción consiste en recibir algo de valor que supere sus expectativas (p.44).

Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Variable Independiente: METODOLOGÍA 5S	Según Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega, (2010), la metodología 5s es una teología de trabajo que permite implantar un plan de gestión que mejore de manera inmediata o dentro de la brevedad posible los lugares de trabajo y el orden del área donde se implemente, al mismo tiempo que refuerza la competitividad de la organización y da pie a la mejora continua (p. 32).	Se elaboró un cuestionario tipo Likert con 12 preguntas y cada uno de los indicadores están relacionadas con las dimensiones: lugar de trabajo, orden y mejora continua; las cuales permitirán de medir la variable independiente Metodología 5S.	Lugar de trabajo	Clasificación	1,2	Escala Ordinal, de tipo Likert. Según Bernal, C. (2006), es ordinal porque su finalidad es ordenar estableciendo prioridad a la data de manera ascendente o viceversa. (p.246)
				Ubicación	3,4	
				Limpieza	5,6	
			Orden	Ambiente	7	
				Frecuencia	8	
				Estandarizar	9, 10	
			Mejora Continua	Disciplina	11, 12	
				Cortesía	13, 14	
				Comunicación	15, 16	
				Exactitud de información	17, 18	
Variable Dependiente: CALIDAD DE SERVICIO	Casma (2018), la calidad de servicio es el valor agregado que se puede ofrecer a los clientes, y que puede ser medido como bueno o malo, de acuerdo a la satisfacción de la expectativa del usuario. ([Blog] Martes, 13 de noviembre de 2018).	Se elaboró un cuestionario tipo Likert con 12 preguntas y cada uno de los indicadores están relacionados con las dimensiones: Empatía, capacidad de respuesta y satisfacción, a efectos de medir la variable Calidad de Servicio.	Empatía	Seguridad	19, 20	Alternativas: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
				Eficiencia	21, 22	
			Capacidad de respuesta	Confiabilidad	23,24	
			Satisfacción			

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Bernal, C. (2010), indica “población es el grupo total de elementos que poseen algunas cualidades parecidas y de las cuales se pretende inferir” (p.161). Para la investigación, su población estuvo conformada por el total de los estudiantes de la FIEECS-UNI, los cuales fueron 858 (ocho cientos cincuenta y ocho) individuos.

2.3.2 Muestra

Para Bernal, C. (2010), “la muestra es una fracción de la población que se elige para conseguir los datos que servirán en el desarrollo de la tesis, y sobre la que se realizará la medida y observación de cada variable de estudio.” (p.161)

El total de la muestra para la investigación estuvo conformada por 266 estudiantes.

2.3.3 Muestreo: Probabilístico - Estratificado

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1991) refieren que “las muestras probabilísticas son importantes en los diseños de estudios por encuestas donde se intenta hacer estimaciones de variables en la población.” (p.171). En el momento que no es suficiente que cada uno de los componentes muestrales tengan las mismas probabilidades de ser elegidos, se requiere estratificar la muestra en conexión a estratos de la población” (p.174). Para estimar la muestra, se empleó la fórmula:

$$N = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Donde:

Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	858
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50%

Reemplazando: Muestreo Probabilístico:

$$\frac{(858)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(858 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} n = 266$$

En la estimación de los estratos, se toma como referencia a Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1991, p. 174), con la siguiente fórmula para estratificar la muestra:

$$fh = \frac{n}{N}$$

En donde

- fh = fracción del estrato,
- n = tamaño de la muestra
- N = tamaño de la población
- sh = desviación estándar de cada elemento en el estrato h
- K = proporción constante que nos dará como resultado una cantidad óptima para cada estrato.

Reemplazando, se obtuvo que la fracción para cada estrato fh fue:

$$fh = \frac{n}{N} = \frac{266}{858} = 0.31002$$

De este modo, el total del subgrupo fue multiplicado por la fracción constante para obtener el tamaño final de la muestra en cada estrato: $(Nh)(fh)$, obteniendo:

Tabla 1: *Muestra Probabilística Estratificada de Estudiantes de la FIEECS-UNI*

Estrato por ciclo:	Total de la población (fh) = 0.31002	Muestra (nh) = $Nh*(fh)$
1° ciclo	28	9
2° ciclo	124	38
3° ciclo	100	31
4° ciclo	96	30
5° ciclo	82	25
6° ciclo	83	26
7° ciclo	94	29
8° ciclo	67	21
9° ciclo	87	27
10° ciclo	<u>97</u>	<u>30</u>
	$Nh = 858$	$nh = 266$

Fuente: Elaboración propia.

Donde:

- Nh = Población total de cada estrato
- fh = 0.31002 fue la fracción constante
- nh = cantidad redondeada de estudiantes de cada ciclo que fueron encuestados

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica para recolección de datos: Encuesta

Según Bernal, C. (2010), la encuesta, “es una técnica para recoger datos muy utilizada, está fundamentada en un grupo de preguntas llamado cuestionario, elaboradas con el objetivo de conseguir datos de los objetos de estudio” (p.194).

2.4.2 Instrumento: Cuestionario

Bernal, C. (2010) lo define como “un conjunto de preguntas elaboradas para recoger información que permita alcanzar el objetivo de la investigación” (p.250).

2.4.3 Validez del instrumento: Método de Juicio de Expertos

Bernal, C. (2010), manifiesta que “la validez especifica el nivel con que se puede deducir la conclusión partiendo del resultado encontrado. Permite verificar los criterios de validez y confiabilidad del instrumento” (pp. 247, 248). El instrumento utilizado en la investigación, fue validado por el asesor de la investigación, además de los siguientes profesores de la Escuela Profesional de Administración de la UCV:

Tabla 2: *Validación del instrumento: Metodología 5S y Calidad de servicio*

Apellidos y nombres de validador	Grado	Resultados
Aliaga Correa David Fernando	Doctor	Válido para la investigación
Arce Álvarez Edwin	Doctor	Válido para la investigación
Tantaleán Tapia, Iván Orlando	Doctor	Válido para la investigación

Fuente: Elaboración propia.

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

Se logró a través del estadístico de Alfa de Cronbach. Al respecto, Bernal, C. (2010) explica que “la confiabilidad del cuestionario apunta a la coherencia del puntaje obtenido por los mismos objetos de estudio cuando son analizados en diferentes momentos con las mismas preguntas o cuestionario” (p.247). Para la investigación, se consideró la siguiente relación:

Tabla 3: *Confiabilidad del instrumento: Rango relación*

COEFICIENTE	RELACIÓN
0.00 a +/- 0.20	Muy baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Fuente: Carlos Ruiz – Bolívar (1992)

La encuesta piloto, fue efectuada a diez sujetos de estudio de una entidad similar a la estudiada, y los datos recogidos se procesaron con el programa SPSS obteniendo los siguientes datos:

Tabla 4: *Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	0,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5: *Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	24

Fuente: Elaboración Propia

Los datos obtenidos 0,869 refieren que la confiabilidad del instrumento muy alta.

2.5. Procedimiento

En la primera etapa, se prepararon las 266 encuestas para la muestra. En segunda etapa, se solicitó autorización a la institución para aplicar la encuesta, y en tercera etapa, se procedió a encuestar por cada aula de acuerdo a los estratos de la muestra.

2.6. Métodos de análisis de datos

2.6.1 Descriptivo

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1991) indican que “la investigación descriptiva intenta detallar las propiedades de grupos que se formule como observación. Calcula aspectos y componentes del acontecimiento a estudiar” (p.59).

2.6.2 Inferencial

Según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1991), “el objetivo del estudio inferencial se trata de normalizar los resultados que se dan en la muestra. (p.302).

2.7. Aspectos éticos

Por cuestiones de ética, no se ha nombrado a los encuestados, y el uso de la data recopilada ha sido de uso exclusivo para la presente investigación, la cual está basada en el valor de la honestidad y no contamina la muestra, ni manipula sus resultados. Se ha respetado a los sujetos de estudio así como la propiedad intelectual de todas las fuentes consultadas citándolas debidamente en concordancia con el manual APA.

III. RESULTADOS

3.1. Descriptivo:

3.1.1. Dimensión 1: Lugar de trabajo

Tabla 6: Estadísticos de datos de la dimensión 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,1	1,1	1,1
	En desacuerdo	21	7,9	7,9	9,0
	Indiferente	152	57,1	57,1	66,2
	De Acuerdo	86	32,3	32,3	98,5
	Totalmente de acuerdo	4	1,5	1,5	100,0
	Total	266	100,0	100,0	

Interpretación: de acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la FIEECS-UNI, se aprecia que el 57,1% tiene una posición indiferente respecto de la dimensión lugar de trabajo. El análisis explicativo obtenido del cuestionario indica que de la dimensión lugar de trabajo, el 57,1% de los estudiantes de la FIEECS-UNI expresa una posición indiferente (ni de acuerdo ni en desacuerdo), mientras que el 33,8% expresa una posición positiva y el 9,0% una posición negativa.

3.1.2. Dimensión 2: Orden

Tabla 7: Estadísticos de datos de la dimensión 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	2,3	2,3	2,3
	En desacuerdo	76	28,6	28,6	30,8
	Indiferente	147	55,3	55,3	86,1
	De Acuerdo	37	13,9	13,9	100,0
	Total	266	100,0	100,0	

Interpretación: de acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la FIEECS-UNI, se aprecia que el 57,1% tiene una posición indiferente respecto de la dimensión orden. El análisis explicativo obtenido del cuestionario indica que de la dimensión orden, el 55,3% de los estudiantes de la FIEECS-UNI expresa una posición indiferente (ni de acuerdo ni en desacuerdo), mientras que el 30,9% expresa una posición negativa y solo el 13,9% una posición positiva.

3.1.3. Dimensión 3: Mejora Continua

Tabla 8: Estadísticos de datos de la dimensión 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	,8	,8	,8
	En desacuerdo	34	12,8	12,8	13,5
	Indiferente	149	56,0	56,0	69,5
	De Acuerdo	74	27,8	27,8	97,4
	Totalmente de acuerdo	7	2,6	2,6	100,0
	Total	266	100,0	100,0	

Interpretación: de acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la FIEECS-UNI, se aprecia que el 56,0% tiene una posición indiferente respecto de la dimensión mejora continua. El análisis explicativo obtenido del cuestionario indica que de la dimensión mejora continua, el 56,0% de los estudiantes de la FIEECS-UNI expresa una posición indiferente (ni de acuerdo ni en desacuerdo), mientras que el 30,4% expresa una posición positiva y solo el 13,6% una posición negativa.

3.1.4. Dimensión 4: Empatía

Tabla 9: Estadísticos de datos de la dimensión 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,1	1,1	1,1
	En desacuerdo	47	17,7	17,7	18,8
	Indiferente	157	59,0	59,0	77,8
	De Acuerdo	58	21,8	21,8	99,6
	Totalmente de Acuerdo	1	,4	,4	100,0
	Total	266	100,0	100,0	

Interpretación: de acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la FIEECS-UNI, se aprecia que el 59,0% tiene una posición indiferente respecto de la dimensión empatía. El análisis explicativo obtenido del cuestionario indica que de la dimensión empatía, el 59,0% de los estudiantes de la FIEECS-UNI expresa una posición indiferente (ni de acuerdo ni en desacuerdo), mientras que el 22,2% expresa una posición positiva y el 18,9% expresa una posición negativa.

3.1.5. Dimensión 5: Capacidad de respuesta

Tabla 10: *Estadísticos de datos de la dimensión 5*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	2,3	2,3	2,3
	En desacuerdo	56	21,1	21,1	23,3
	Indiferente	137	51,5	51,5	74,8
	De Acuerdo	67	25,2	25,2	100,0
	Total	266	100,0	100,0	

Interpretación: de acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la FIEECS-UNI, se aprecia que el 51,5% tiene una posición indiferente respecto de la dimensión capacidad de respuesta. El análisis explicativo obtenido del cuestionario indica que respecto de la capacidad de respuesta, el 51,5% de los estudiantes de la FIEECS-UNI expresa una posición indiferente (ni de acuerdo ni en desacuerdo), mientras que el 25,2% expresa una posición positiva y el 23,4% expresa una posición negativa.

3.1.6. Dimensión 6: Satisfacción

Tabla 11: *Estadísticos de datos de la dimensión 6*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	2,3	2,3	2,3
	En desacuerdo	66	24,8	24,8	27,1
	Indiferente	136	51,1	51,1	78,2
	De Acuerdo	57	21,4	21,4	99,6
	Totalmente de Acuerdo	1	,4	,4	100,0
	Total	266	100,0	100,0	

Interpretación: de acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la FIEECS-UNI, se aprecia que el 51,1% tiene una posición indiferente respecto de la dimensión satisfacción. El análisis explicativo obtenido del cuestionario indica que de la dimensión satisfacción, el 51,5% de los estudiantes de la FIEECS-UNI expresa una posición indiferente (ni de acuerdo ni en desacuerdo), mientras que el 27,1% expresa una posición negativa y el 21,8% expresa una posición positiva.

3.2. Análisis Inferencial:

3.2.1. Prueba de hipótesis general

Tabla N°12: *Escala de Coeficiente de influencia*

-0.9	=	Influencia negativa muy fuerte.
-0.75	=	Influencia negativa muy considerable.
-0.5	=	Influencia negativa media.
-0.25	=	Influencia negativa débil.
-0.1	=	Influencia negativa muy débil.
0	=	No existe influencia alguna entre las variables.
0.1	=	Influencia positiva muy débil
0.25	=	Influencia positiva débil.
0.5	=	Influencia positiva media.
0.75	=	Influencia positiva considerable.
0.9	=	Influencia positiva muy fuerte.
1	=	Influencia positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández, y Bautista (2014, p.305)

$H_0: R = 0$; V1 no tiene influencia con V2

$H_1: R > 0$; V1 tiene influencia con V2

Regla de decisión

a) Sig. E < 0.05; Rechazar H_0

b) Sig. E > 0.05, Aceptar H_0

Nivel de significancia:

α : ($0 < \alpha < 1$); donde $\alpha = 0.5$

Regla de decisión:

$p < \alpha$: Se rechaza H_0 $p > \alpha$: se acepta H_0

Valor significativo:

Sig = p

Hipótesis General: La metodología 5s influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Ha: La metodología 5s influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Ho: La metodología 5s no influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Tabla N° 13: Prueba de hipótesis general

			METODOLOGIA 5S (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Rho de Spearman	METODOLOGIA 5S (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	266	266
	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	266	266

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: procesados los datos de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman podemos apreciar que el coeficiente de influencia es de 0,602, ubicándose según la Tabla N°12 Escala de coeficiente de influencia, en una influencia positiva media. La significancia es de 0,000 siendo menor a 0,05 (significancia planteada en esta investigación), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que existe influencia de la metodología 5s en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

3.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1: El lugar de trabajo influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Ha: El lugar de trabajo influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Ho: El lugar de trabajo no influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Tabla N°14: *Prueba de hipótesis específica 1*

			LUGAR DE TRABAJO (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Rho de Spearman	LUGAR DE TRABAJO (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	266	266
	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Coeficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	266	266

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: procesados los datos de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman podemos apreciar que el coeficiente de influencia es de 0,487, ubicándose según la Tabla N°12 Escala de coeficiente de influencia, en una influencia positiva débil. La significancia es de 0,000 siendo menor a 0,05 (significancia planteada en esta investigación), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que existe influencia del lugar de trabajo en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Hipótesis Específica 2: El orden influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Ha: El orden influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Ho: El orden no influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Tabla N°15: *Prueba de hipótesis específica 2*

			ORDEN (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Rho de Spearman	ORDEN (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,414**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	266	266
	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Coeficiente de correlación	,414**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	266	266

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: procesados los datos de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman podemos apreciar que el coeficiente de influencia es de 0,414, ubicándose

según la Tabla N°12 Escala de coeficiente de influencia, en una influencia positiva débil. La significancia es de 0,000 siendo menor a 0,05 (significancia planteada en esta investigación), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que existe influencia del orden en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Hipótesis Específica 3: La mejora continua influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Ha: La mejora continua influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Ho: La mejora continua no influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

Tabla N°16: *Prueba de hipótesis específica 3*

			MEJORA CONTINUA (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Rho de Spearman	MEJORA	Coeficiente de correlación	1,000	,581**
	CONTINUA	Sig. (bilateral)	.	,000
	(agrupado)	N	266	266
	CALIDAD DE	Coeficiente de correlación	,581**	1,000
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	,000	.
	(agrupado)	N	266	266

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: procesados los datos de acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman podemos apreciar que el coeficiente de influencia es de 0,581, ubicándose según la Tabla N°12 Escala de coeficiente de influencia, en una influencia positiva media. La significancia es de 0,000 siendo menor a 0,05 (significancia planteada en esta investigación), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que existe influencia de la dimensión mejora continua en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS - UNI, Rímac, 2019.

IV. DISCUSIÓN

4.1.El objetivo general de la investigación ha sido determinar la influencia de la metodología 5s en la calidad de servicio a los usuarios de la Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y Ciencias Sociales (FIEECS) de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), Rímac, 2019. De acuerdo al resultado obtenido y al análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de metodología 5s en la calidad de servicio.

Los resultados guardan coherencia con la teoría de los momentos de verdad, que menciona que los verdaderos momentos de verdad se dan en aquellas situaciones en las que los clientes llegan a hacer contacto con algún aspecto de la entidad y consecuencia de ello, se lleva una impresión de la calidad del servicio. Asimismo, el resultado tiene coherencia con los resultados de las investigaciones científicas siguientes: El artículo de Barcia e Hidalgo (2006) que concluye que en la primera etapa de la implementación de las 5s, se observaron resultados rápidos y positivos en el área implementada. Cuando usaron la primera S, tuvieron una mejora general del área; Tello, G. (2017), en su tesis concluye que las 5S favorecen y mejoran la productividad, y la efectividad de la compañía; Abuhadba, S. (2017) en su investigación concluye que la aplicación de la metodología 5S, facilitará que al ser aplicada en cualquier área, se evidencien rápidas mejoras. Respecto a la calidad, optimización de tiempos y seguridad, se reducen costos y desperdicios de materiales, así como la realización de trabajos no necesarios mejora los indicadores de gestión de todas las áreas de la organización. Por eso, podemos indicar que la metodología 5s representa una importante herramienta, ya que nos va a ayudar a alcanzar los objetivos propuestos, como la mejora de la calidad de servicio que se brinda al usuario.

4.2.El primer objetivo específico fue determinar la influencia del lugar de trabajo en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS-UNI, Rímac, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos y los análisis descriptivos e inferencial se determinó que existe influencia positiva débil, lo cual indica que la institución no tendría una adecuada clasificación, ubicación y/o limpieza ante la percepción del usuario, lo que podría haberse percibido en la distribución de las oficinas, acumulación de

objetos obsoletos en el área de trabajo por parte de los trabajadores, o la distribución de materiales y comodidad de las oficinas para el usuario.

Estos resultados son coherentes con la teoría de los momentos de verdad, que menciona que la suma de todos los momentos de verdad que ha experimentado el usuario en nuestra entidad, creará la imagen de nuestra compañía ante sus ojos. Además, guarda relación con la tesis de Argüello, N. (2011), que concluye que la metodología 5S permite tener ambientes de trabajo más limpios, mejores organizados, agradables y seguros para los trabajadores, al mismo tiempo que elimina los tiempos muertos por tener que buscar las herramientas, así como los desperdicios de materia prima, facilitando el trabajo de los operarios al reducir trabajo físico y agotador, optimizando los tiempos del proceso, tal como se busca en esta investigación. Por lo cual reafirmamos y logramos corroborar que si se cumple la influencia del lugar de trabajo en la calidad de servicio.

4.3. El segundo objetivo específico fue determinar la influencia del orden en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS-UNI, Rímac, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos y los análisis descriptivos e inferencial se ha determinado que existe una influencia positiva débil, lo cual podría indicar, desde la perspectiva del usuario, que el ambiente y la frecuencia de los bienes y equipos de las oficinas de la institución no están al alcance de los trabajadores.

Dicho resultado guarda relación con el artículo de Moscoso, Tinoco & Tinoco (2016), que constó de un diagnóstico del rubro, sustentado en el reconocimiento a través de la observación directa. Concluyendo que la implementación de la metodología 5S, mejora la calidad del equipo productivo de la empresa textil, y ayuda a conservar la limpieza y el orden en el área de trabajo. Por ello se encuentra concordancia entre los autores y nuestra investigación.

4.4. El tercer objetivo específico fue determinar la influencia de la mejora continua en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS-UNI, Rímac, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos y los análisis descriptivos e inferencial se ha determinado que existe una influencia positiva media.

En ese contexto, el artículo de Rubio (2014), cuyo objetivo fue conocer la percepción de los consumidores respecto del servicio recibido del supermercado

Carrefour, analizó a 380 clientes con el fin de analizar sus respuestas basadas en la calidad, y poder así tener un diagnóstico acertado de la calidad de servicio partiendo de la perspectiva de sus clientes (p.55). Dicha investigación, tuvo como resultado que el análisis llevado, les proporciona información con la que pueden reorientar su ventaja competitiva, a través del análisis de sus actividades para aplicar las mejoras donde sea necesario, sin descuidar los aspectos críticos que observa el consumidor para mejorar satisfacción del servicio (p. 62).

En esa misma línea, el artículo de investigación de Rodarte & Blanco (2009), concluyó que si hay una relación entre la implantación de la metodología 5S's y el desempeño operativo de una empresa; además del "aumento del estándar de calidad, mayor productividad y reducción de accidentes, mejorando la percepción del cliente". Por otro lado, la recomendación indicada es que al haber sido demostrados los beneficios que reporta la implementación de la metodología 5S en compañías grandes, es necesario extender dicha metodología a las Pymes de México, por los grandes beneficios que reporta para cualquier institución. Esta postura conceptual logra reafirmar la utilidad de la herramienta para mejorar cualquier área de la organización, lo que a su vez conlleva a una mejor percepción del servicio en los usuarios. A su vez, esta herramienta al tener propósito de mejora continua dentro de cualquier entidad, respalda mi trabajo de investigación.

4.5. La hipótesis general de la investigación ha sido que la metodología 5S influye significativamente en la calidad de servicio. De acuerdo con los resultados, análisis inferencial y en la prueba de hipótesis de la tabla N°13 se observa que el coeficiente de influencia es de 0,602. Dicho valor, según Hernández, Fernández y Bautista (2010) en la tabla N°12, representa una influencia positiva media, asimismo la significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación ($0,000 < 0,005$) con lo cual, según lo planteado en la regla de decisión, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo que, se concluye que existe influencia de la metodología 5S en la calidad de servicio.

4.6. La primera hipótesis específica de la investigación ha sido que el lugar de trabajo influye en la calidad de servicio. De acuerdo con los resultados, análisis inferencial y en la prueba de hipótesis de la tabla N°14 se observa que el coeficiente de

influencia es de 0,487. Dicho valor, según Hernández, Fernández y Bautista (2010) en la tabla N°12, representa una influencia positiva débil, asimismo la significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación ($0,000 < 0,005$) con lo cual, según lo planteado en la regla de decisión, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo que, se concluye que existe influencia del lugar de trabajo en la calidad de servicio.

4.7. La segunda hipótesis específica de la investigación ha sido que el orden influye en la calidad de servicio. De acuerdo con los resultados, análisis inferencial y en la prueba de hipótesis de la tabla N°15 se observa que el coeficiente de influencia es de 0,414. Dicho valor, según Hernández, Fernández y Bautista (2010) en la tabla N°12, representa una influencia positiva débil, asimismo la significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación ($0,000 < 0,005$) con lo cual, según lo planteado en la regla de decisión, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo que, se concluye que existe influencia del orden en la calidad de servicio.

4.8. La tercera hipótesis específica de la investigación ha sido que la mejora continua influye en la calidad de servicio. De acuerdo con los resultados, análisis inferencial y en la prueba de hipótesis de la tabla N°16 se observa que el coeficiente de influencia es de 0,581. Dicho valor, según Hernández, Fernández y Bautista (2010) en la tabla N°12, representa una influencia positiva débil, asimismo la significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación ($0,000 < 0,005$) con lo cual, según lo planteado en la regla de decisión, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo que, se concluye que existe influencia de la mejora continua en la calidad de servicio.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se ha determinado que existe influencia de la metodología 5S en la calidad de servicio a los usuarios.
- 5.2. Se ha determinado que existe influencia del lugar de trabajo en la calidad de servicio a los usuarios.
- 5.3. Se ha determinado que existe influencia del orden en la calidad de servicio a los usuarios.
- 5.4. Se ha determinado que existe influencia de la mejora continua en la calidad de servicio a los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Implementar la metodología 5s para mejorar de manera frecuente la calidad de servicio que reciben los usuarios. Esta herramienta, consta de cinco sencillos pasos que reportan a corto plazo grandes beneficios, pues al aplicarlos todos de manera consecutiva, se obtendrán mejores ambientes de trabajo, mayor orden y limpieza, pues esta herramienta constituye la base para alcanzar la mejora continua.
- 6.2. Comenzar a implementar la metodología 5s con charlas informativas, o capacitaciones dirigidas a los colaboradores, a efectos de concientizar la importancia de tener y mantener un ambiente de trabajo ordenado, que le permitirá gestionar de manera rápida y oportuna lo requerido por el usuario.
- 6.3. Involucrar a los directivos y jefes en la implantación y seguimiento de la metodología 5S como propuesta de mejora continua, pues su compromiso y grado de involucramiento generará el compromiso, motivación y valoración de los colaboradores hacia la herramienta, cuyo costo de inversión es mínimo para los grandes beneficios que reporta, pues se soporta principalmente en el talento humano.
- 6.4. Crear casillas de comunicación con los usuarios para ir midiendo los cambios implementados y su percepción respecto de ellos, esto se puede dar a través de plataformas de opiniones directas, buzón de sugerencias o libro de reclamaciones.
- 6.5. Digitalizar la documentación e información de las áreas encargadas de brindar informes, empleando sus medios de comunicación digital como redes sociales o página web, pues esto agilizaría una oportuna entrega de información, al mismo tiempo que reduce la cantidad de documentos en físico derivados de esta tarea.

VII. REFERENCIAS

- Abuhadba, S. (2017). "Metodología 5 s y su influencia en la producción de la empresa Tachi S.A.C.". (Tesis de Licenciado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Acuña, J. (2005). Ingeniería de Confiabilidad. Costa Rica. Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Álvarez (1995), La Calidad de servicio para la conquista del cliente. 24 de octubre de 1995. Salamanca.
- Argüello, N. (2011). Evaluación de la Metodología 5S implementada en el Área de Esmalte de una Empresa Manufacturera De Cocinas. (Tesis Ingeniero Químico). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Benavides, K. & Castro, P. (2010). "Diseño e implementación de un programa de 5s en Industrias Metalmecánicas San Judas LTDA". (Tesis de Administración). Universidad de Cartagena. Cartagena, Colombia.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogotá, Colombia. Prentice Hall.
- Bonilla, E., Díaz B., Kleeberg F. & Noriega, M. (2010). Mejora continua de los procesos Herramientas y técnicas. (1° edición). Perú: Fondo Editorial de la Universidad de Lima.
- Botero M. & Peña P. (2006, Septiembre). Suma Psicológica, Vol. 13, N. 2, pp. 217-228, ISSN N° 0121-4381
- Bunge, M. (1960). La ciencia. Su método y su filosofía. Recuperado de https://users.dcc.uchile.cl/~cguierr/cursos/INV/bunge_ciencia.pdf
- Cantú (2015), Desarrollo de una cultura de calidad. 4ª ed. México: McGraw-Hill Companies.
- Capacidad de respuesta. (s.f.). Eumed.net. Recuperado de: <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=182>
- Casma, C. (Martes, 13 de noviembre de 2018). Calidad de Servicio. [Blog] . Recuperado de <http://casmacarlos.blogspot.com/>
- Castellanos C. & Bacca A. (2014). Importancia calidad del servicio en la industria cosmética. (Tesis Administración). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.

- [FINDESMX]. (2017, octubre 31). Calidad en el Servicio: Los Momentos de Verdad. [Archivo de video]. Recuperado de <https://youtu.be/jld6K5e7Zj8>
- Fuentes, K. (2017). "Implementación de la metodología 5s para reducir los tiempos en la ubicación de documentos en el área de Aseguramiento y Control de la Calidad de una entidad bancaria". (Tesis de Ingeniería). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- González, J. (2013). "Las 5 "s" una herramienta para mejorar la calidad, en la oficina tributaria de Quetzaltenango, de la superintendencia de administración tributaria en la región occidente". (Tesis de Administración). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Hernández, R., Fernández, C. & Lucio, P. (1991). Metodología de la investigación. Naucalpan de Juárez, México. Mc Graw Hill.
- Kebler, B. y Daniel H. (2006, octubre). Revista Tecnológica ESPOL, Vol. 18, N. 1, 69-75, ISSN : 0257-1749
- Kerlinger, F. (1975). Investigación del Comportamiento. Recuperado de <http://www.enfermeriaperu.com/investigacion/formuplanteamiento.htm>
- Las 5s – Beneficios de la cuarta – SEIKETSU / Estandarización. (25 julio, 2017). Pro Optim. Recuperado de <https://blog.pro-optim.com/las-5s/las-5s-beneficios-de-la-cuarta-seiketsu-estandarizacion/>
- López Carlos. (2001, octubre 11). 5S: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke. Base de la mejora continua. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/5s-seiri-seiton-seiso-seiketsu-y-shitsuke-base-de-la-mejora-continua/>
- Maldonado, H. (1998). Manual de Comunicación Oral. Naucalpan de Juárez, México. Pearson Educación. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=2VMmMD_MeOsC&lpg=PA1&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q&f=false
- Mokate, K. (junio, 1999). Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad: ¿QUÉ QUEREMOS DECIR?. Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES). Recuperado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf
- Moscoso E., Tinoco F. & Tinoco O. (2016, Enero-Junio). Revista de Investigación Industrial Data, vol. 19, N. 1, pp. 33-37, ISSN: 1560-9146

- Ñahuirima, Y. (2015). "Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas 2015". (Tesis de Administración). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Pérez, C. (2014). "La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante Campestre S.A.C., Chiclayo periodo enero a septiembre 2011-2012". (Tesis de Contabilidad). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Pizzo (2016), "Como servir con excelencia: un sistema al alcance de su equipo de trabajo". España: Editorial Academia Española.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2009). Desarrollo de Capacidades: Texto Básico del PNUD (1). Recuperado de http://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity-development/spanish/Capacity_Development_A_UNDP_Primer_Spanish.pdf
- Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española (24.a ed.). Recuperado de <http://dle.rae.es/>
- Reyes, S. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. (Tesis Administración). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Riveros (2017). Sistema de gestión de la calidad del servicio: ser el líder en mercados altamente competidos. 3ª ed. Barcelona: Eco Ediciones.
- Rodarte A. & Blanco M. (2009). UANL: InnOvacIOnes de NegOciOs, Vol. 6, N. 2. pp. 189- 205.
- Rubio G. (2014, Julio-Diciembre). Cuadernos de Administracion, Vol. 30, N. 32, pp. 54-37, ISSN electronico N° 2256-5078
- Ruiz C. (1992) Instrumentos y técnicas de investigación educativa: un enfoque cuantitativo v cualitativo para la recolección y análisis de datos. (3ra edición). BookBaby.
- Santa Biblia. Versión de Casiodoro Reina (1569) Revisada por Cipriano Valera, Revisión 1960. Philadelphia, Pensilvania, USA: Sociedades Bíblicas en América Latina, National Publishing Company.
- Santana, C. (03 de octubre de 2013). Diseño y distribución de las oficinas: ¿Espacios abiertos o cerrados? Acsendo.blog. Recuperado de <https://blog.acsendo.com/disenio-y-distribucion-de-las-oficinas-espacios-abiertos-o-cerrados/>

Serna (2015). Serie: manuales para la pequeña y la mediana empresa manual de momentos de verdad. 1ª ed. Medellín: FONDO EDITORIAL Cátedra María Cano.

Sin autor. Revista electrónica CienciAmérica. Universidad IndoAmérica. Recuperado de: <http://www.uti.edu.ec/antiguo/index.php/investigacion-por-carreras/item/554-volumen3-cap6.html>

Tello, G. (2017). Mejora Continua: “Aplicación de la Metodología 5S para la mejora de la productividad del departamento técnico de la empresa BELPAC S.A.C., CALLAO, 2017”.(Tesis Ingeniero Industrial). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Tigan (2006). Excelencia en Servicio. (1º edición). Perú: Fondo Editorial de la Universidad de Lima.

VIII. Anexos

Anexo 1: Instrumento de investigación

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA

Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales jóvenes estudiantes, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de la "METODOLOGIA 5S Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA, RIMAC, 2019".

Por ello, quisiera pedirte en forma muy especial tu colaboración para contestar las siguientes preguntas, que no llevarán mucho tiempo. Cabe precisar que las respuestas serán confidenciales y nunca se comunicarán datos individuales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para obtener el Grado Académico de Licenciado en Administración.

Le pido que conteste con la mayor sinceridad respecto al tema, y pongo en su conocimiento que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

Item	PREGUNTA	VALORACION				
		TD	D	I	A	TA
	VARIABLE Independiente: Metodología 5S					
1	Dimensión: Lugar de Trabajo ¿Considera usted que las oficinas están distribuidas adecuadamente?					
2	¿Considera usted que el personal debería desechar los bienes en desuso de las oficinas?					
3	¿Considera usted que la ubicación de los bienes y equipos están al alcance del personal que lo atiende?					
4	¿Considera usted que la organización de los bienes y equipos son de fácil acceso para el personal que lo atiende?					
5	¿Considera usted que la limpieza de las oficinas le da buena imagen al servicio?					
6	¿Considera usted que las instalaciones de la Institución son cómodas?					
7	Dimensión: Orden ¿Considera usted que los bienes y equipos de la oficina están en un sitio adecuado?					
8	¿Considera usted que el personal tiene a la mano elementos de uso temporal?					
9	Dimensión: Mejora Continua ¿Considera usted que existe un procedimiento establecido para los servicios?					
10	¿Las instrucciones recibidas por parte del personal son claras?					
11	¿Considera usted que el personal practica las normas de la Institución cuando lo atiende?					
12	¿Considera usted que la disciplina es una buena forma de cambiar los hábitos para brindar un buen servicio?					
13	VARIABLE Dependiente: Calidad de Servicio Dimensión: Empatía ¿El trato del personal es amable?					
14	¿El personal se muestra dispuesto a ayudarlo?					
15	¿El personal tiene limitaciones para comunicarse fluidamente con usted y responder sus demandas?					
16	¿La atención e información que recibe es personalizada?					
17	Dimensión: Capacidad de Respuesta ¿Los trabajadores ofrecen un servicio ágil y adecuado a sus requerimientos?					
18	¿Los trabajadores ofrecen información comprensible y basada en los reglamentos vigentes?					
19	¿El personal cumple los procedimientos administrativos establecidos en el área?					
20	¿El servicio que le brinda el personal le genera confianza?					
21	Dimensión: Satisfacción ¿El personal da respuesta rápida a sus requerimientos?					
22	¿El personal posee conocimientos adecuados para atender y resolver sus demandas?					
23	¿El servicio recibido satisface sus expectativas?					
24	¿El personal resuelve su problema o requerimiento?					

Anexo 2: Validación de instrumentos
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "METODOLOGÍA 5S Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA, RÍMAC, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Breyssi Elizabeth Guerrero Cruzado							
Apellidos y nombres del experto: DR. EDWIN ARCE ALVAREZ							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
METODOLOGÍA 5S	Lugar de trabajo	Clasificación	¿Considera usted que las oficinas están distribuidas adecuadamente?	Escala de Likert N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que el personal debería desechar los bienes en desuso de las oficinas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ubicación	¿Considera usted que la ubicación de los bienes y equipos están al alcance del personal que lo atiende?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que la organización de los bienes y equipos son de fácil acceso para el personal que lo atiende?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Limpieza	¿Considera usted que la limpieza de las oficinas le da buena imagen al servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Considera usted que las instalaciones de la Institución son cómodas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Orden	Ambiente	¿Considera usted que los bienes y equipos de la oficina están en un sitio adecuado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Frecuencia	¿Considera usted que el personal tiene a la mano elementos de uso temporal?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Mejora Continua	Estandarizar	¿Considera usted que existe un procedimiento establecido para los servicios?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Disciplina	¿Las instrucciones recibidas por parte del personal son claras?		<input checked="" type="checkbox"/>		
CALIDAD DE SERVICIO	Empatía		Cortesía	¿El trato del personal es amable?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿El personal se muestra dispuesto a ayudarlo?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comunicación:	¿El personal tiene limitaciones para comunicarse fluidamente con usted y responder sus demandas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿La atención e información que recibe es personalizada?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Capacidad de respuesta	Exactitud de información	¿Los trabajadores ofrecen un servicio ágil y adecuado a sus requerimientos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Los trabajadores ofrecen información comprensible y basada en los reglamentos vigentes?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Seguridad	¿El personal cumple los procedimientos administrativos establecidos en el área?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿El servicio que le brinda el personal le genera confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Satisfacción	Eficiencia	¿El personal da respuesta rápida a sus requerimientos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿El personal posee conocimientos adecuados para atender y resolver sus demandas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Contabilidad		¿El servicio recibido satisface sus expectativas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿El personal resuelve su problema o requerimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto			Edwin Arce Alvarez	Fecha	_ / _ / _		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "METODOLOGÍA 5S Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA, RÍMAC, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Breyssi Elizabeth Guerrero Cruzado							
Apellidos y nombres del experto: Dr. ALIAGA CORREA DAVID FERNANDO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
METODOLOGÍA 5S	Lugar de trabajo	Clasificación	¿Considera usted que las oficinas están distribuidas adecuadamente?	Escala de Likert N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
			¿Considera usted que el personal debería desechar los bienes en desuso de las oficinas?		✓		
		Ubicación	¿Considera usted que la ubicación de los bienes y equipos están al alcance del personal que lo atiende?		✓		
			¿Considera usted que la organización de los bienes y equipos son de fácil acceso para el personal que lo atiende?		✓		
		Limpieza	¿Considera usted que la limpieza de las oficinas le da buena imagen al servicio?		✓		
	¿Considera usted que las instalaciones de la Institución son cómodas?		✓				
	Orden	Ambiente	¿Considera usted que los bienes y equipos de la oficina están en un sitio adecuado?		✓		
		Frecuencia	¿Considera usted que el personal tiene a la mano elementos de uso temporal?		✓		
	Mejora Continua	Estandarizar	¿Considera usted que existe un procedimiento establecido para los servicios?		✓		
			¿Las instrucciones recibidas por parte del personal son claras?		✓		
Disciplina		¿Considera usted que el personal practica las normas de la Institución cuando lo atiende?	✓				
CALIDAD DE SERVICIO	Empatía	Cortesía	¿El trato del personal es amable?	✓			
			¿El personal se muestra dispuesto a ayudarlo?	✓			
		Comunicación:	¿El personal tiene limitaciones para comunicarse fluidamente con usted y responder sus demandas?	✓			
			¿La atención e información que recibe es personalizada?	✓			
	Capacidad de respuesta	Exactitud de información	¿Los trabajadores ofrecen un servicio ágil y adecuado a sus requerimientos?	✓			
			¿Los trabajadores ofrecen información comprensible y basada en los reglamentos vigentes?	✓			
		Seguridad	¿El personal cumple los procedimientos administrativos establecidos en el área?	✓			
			¿El servicio que le brinda el personal le genera confianza?	✓			
	Satisfacción	Eficiencia	¿El personal da respuesta rápida a sus requerimientos?	✓			
			¿El personal posee conocimientos adecuados para atender y resolver sus demandas?	✓			
		Confiabilidad	¿El servicio recibido satisface sus expectativas?	✓			
			¿El personal resuelve su problema o requerimiento?	✓			
Firma del experto			27/68879	Fecha		13/11/2018	

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "METODOLOGÍA 5S Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA, RÍMAC, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Breyssi Elizabeth Guerrero Cruzado							
Apellidos y nombres del experto: <i>Tantalean Topa Ivan Osland</i>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
METODOLOGÍA 5S	Lugar de trabajo	Clasificación	¿Considera usted que las oficinas están distribuidas adecuadamente?	Escala de Likert N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que el personal debería desechar los bienes en desuso de las oficinas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ubicación	¿Considera usted que la ubicación de los bienes y equipos están al alcance del personal que lo atiende?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que la organización de los bienes y equipos son de fácil acceso para el personal que lo atiende?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Limpieza	¿Considera usted que la limpieza de las oficinas le da buena imagen al servicio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que las instalaciones de la Institución son cómodas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Orden	Ambiente	¿Considera usted que los bienes y equipos de la oficina están en un sitio adecuado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Frecuencia	¿Considera usted que el personal tiene a la mano elementos de uso temporal?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Mejora Continua	Estandarizar	¿Considera usted que existe un procedimiento establecido para los servicios?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Las instrucciones recibidas por parte del personal son claras?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Disciplina	¿Considera usted que el personal practica las normas de la Institución cuando lo atiende?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que la disciplina es una buena forma de cambiar los hábitos para brindar un buen servicio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
CALIDAD DE SERVICIO	Empatía	Cortesía	¿El trato del personal es amable?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿El personal se muestra dispuesto a ayudarlo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comunicación:	¿El personal tiene limitaciones para comunicarse fluidamente con usted y responder sus demandas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿La atención e información que recibe es personalizada?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Capacidad de respuesta	Exactitud de información	¿Los trabajadores ofrecen un servicio ágil y adecuado a sus requerimientos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Los trabajadores ofrecen información comprensible y basada en los reglamentos vigentes?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Seguridad	¿El personal cumple los procedimientos administrativos establecidos en el área?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿El servicio que le brinda el personal le genera confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Satisfacción	Eficiencia	¿El personal da respuesta rápida a sus requerimientos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿El personal posee conocimientos adecuados para atender y resolver sus demandas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Confiabilidad	¿El servicio recibido satisface sus expectativas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿El personal resuelve su problema o requerimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Firma del experto <i>[Firma]</i>			Fecha <i>11/11/18</i>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 3: Consentimiento informado de la Institución

Asunto: Solicito autorización para ejecutar encuesta para elaboración de tesis.

Lima, 09 de abril del 2019

Señor
Dr. Raymundo Arnao Rondán
Decano FIEECS – UNI
Presente.-

De mi mayor consideración:

Por medio del presente, yo, Breyssi Elizabeth Guerrero Cruzado con DNI N° 47469221, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

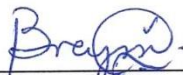
Que a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, me encuentro realizando la tesis de investigación titulada *“Metodología 5S y su influencia en la Calidad de Servicio a usuarios de la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2019”*, en la Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y Ciencias Sociales. Por tal motivo, es de mi interés que esta investigación se pueda desarrollar con los estudiantes de la FIEECS – UNI.

El objetivo de esta petición es que los estudiantes evalúen el servicio que actualmente se les brinda en la Facultad, y una vez terminado el proceso de análisis de los datos, me comprometo a alcanzarle los resultados procedentes de mi trabajo de investigación, que servirá como información para futuras toma de decisiones en su prestigiosa entidad.

Es importante señalar que esta actividad no conllevará ningún gasto para su institución y que tomaré las medidas necesarias para no interferir con el desarrollo de las actividades propias de la Facultad, y que no se forzará a nadie para participar del mencionado proyecto, sino que por el contrario, se les explicará en qué consistirá la evaluación que será sencilla y rápida.

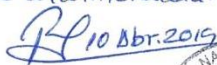
Por lo antes expuesto, solicito a usted, tenga a bien otorgarme la autorización correspondiente para poder efectuar una encuesta que consta de 24 preguntas sencillas a los estudiantes de la FIEECS – UNI, cuyo contenido adjunto al presente.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atentamente,



Breyssi Elizabeth Guerrero Cruzado
DNI: 47469221
Celular: 978 056 077

APROBADO.
Pasa a la Interesada.

 10 Abr. 2019



Anexo 4: Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General ¿Cómo influye la metodología 5s en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS – UNI?	Objetivo General Determinar la influencia de la metodología 5s en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS – UNI.	Hipótesis General La metodología 5s influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS – UNI.	Variable Independiente Metodología 5S	- Lugar de trabajo - Orden - Mejora continua	1. Clasificación 2. Ubicación 3. Limpieza 4. Ambiente 5. Frecuencia 6. Estandarizar 7. Disciplina	Tipo de investigación: Aplicada Nivel: explicativo o causal Diseño de investigación: No
Problemas Específicos ¿Cómo influye el lugar de trabajo en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS – UNI?	Objetivos Específicos Determinar la influencia del lugar de trabajo en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS – UNI.	Hipótesis Específicas El lugar de trabajo influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS – UNI.				Experimental de corte
¿Cómo influye el orden en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS – UNI?	Determinar la influencia del orden en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS – UNI.	El orden influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS – UNI.	Variable Dependiente Calidad de servicio	- Empatía - Capacidad de respuesta - Satisfacción	8. Cortesía 9. Comunicación 10. Exactitud de información 11. Seguridad 12. Eficiencia 13. Confiabilidad	Transversal Enfoque: Cuantitativo
¿Cómo influye la mejora continua en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS – UNI?	Determinar la influencia de la mejora continua en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS – UNI.	La mejora continua influye en la calidad de servicio a los usuarios de la FIEECS – UNI.				Población: 858 estudiantes de la FIEECS - UNI

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5: Fuente de obtención de Población: Sistema intranet ORCE - UNI



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE INGENIERIA ECONOMICA Y CIENCIAS SOCIALES

Página : 7 de 7

REPORTE DE VACANTES

Fecha : 04/12/2018

2018-2

CODCUR	CURSO	SECCION	NRO VACANTE	NRO MATRIC.	NRO RETIRADOS
FST61	PROCESOS ESTOCASTICOS-	A	32	32	0
FST71	ESTADISTICA BAYESIANA-	A	26	19	1

NOMBRE DE LA ESPECIALIDAD	CANTIDAD DE MATRICULADOS
INGENIERIA ESTADISTICA	254
ESTADISTICA	1
INGENIERIA ECONOMICA	603
TOTAL DE ALUMNOS MATRICULADOS	858



Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

"Metodología 5S y su influencia en la Calidad de Servicio a usuarios de la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2019",

De la estudiante **Breyssi Elizabeth Guerrero Cruzado**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 24 de junio del 2019.

.....
Firma
DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA
DNI: 08467692


Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 7: Reporte de originalidad de tesis visada por el revisor.

Feedback Studio - Google Chrome

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&s=1&student_user=1&o=1142287159&u=1063816800

feedback studio Guerrero Cruzado Breyssi Elizabeth Metodología 5s y calidad de servicio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Metodología 5S y su influencia en la Calidad de Servicio a usuarios de la Universidad Nacional de Ingeniería, Rimac, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

GUERRERO CRUZADO, BREYSSI ELIZABETH (0000-0002-4533-9417)

ASESOR:

DR. DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO (0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 %	>
2	repositorio.uov.edu.pe Fuente de Internet	9 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
4	tarwi.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	www.bancofrances.co... Fuente de Internet	<1 %	>
6	andoeeducandoperu.com Fuente de Internet	<1 %	>
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
8	myslide.es Fuente de Internet	<1 %	>

Página: 1 de 36 Número de palabras: 9607

Text-only Report High Resolution **Activado**

Anexo 8: Autorización de publicación de tesis en el Repositorio Institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **BREYSSI ELIZABETH GUERRERO CRUZADO**, identificada con DNI N° **47469221**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"METODOLOGÍA 5S Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA, RÍMAC, 2019"** de la estudiante **BREYSSI ELIZABETH GUERRERO CRUZADO**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

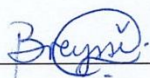
.....

.....

.....

.....

.....


 BREYSSI ELIZABETH GUERRERO CRUZADO

DNI: **47469221**

FECHA: 24 de junio de 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Anexo 9: Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES:

Dr. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BREYSSI ELIZABETH GUERRERO CRUZADO

INFORME TÍTULADO:

METODOLOGÍA 5S Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA, RÍMAC, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: Lunes 08 de julio de 2019

NOTA O MENCIÓN: 18 (Diez y ocho)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN